

PIETRO CURTOLILLO | HEAD OF CUSTOMER JOURNEY AND RESEARCH, GENERALI ITALIA

LEO DI GENERALI ITALIA

DESIGN CONVERSAZIONALE, UX E PERFORMANCE

CMMC, 17 SETTEMBRE 2020



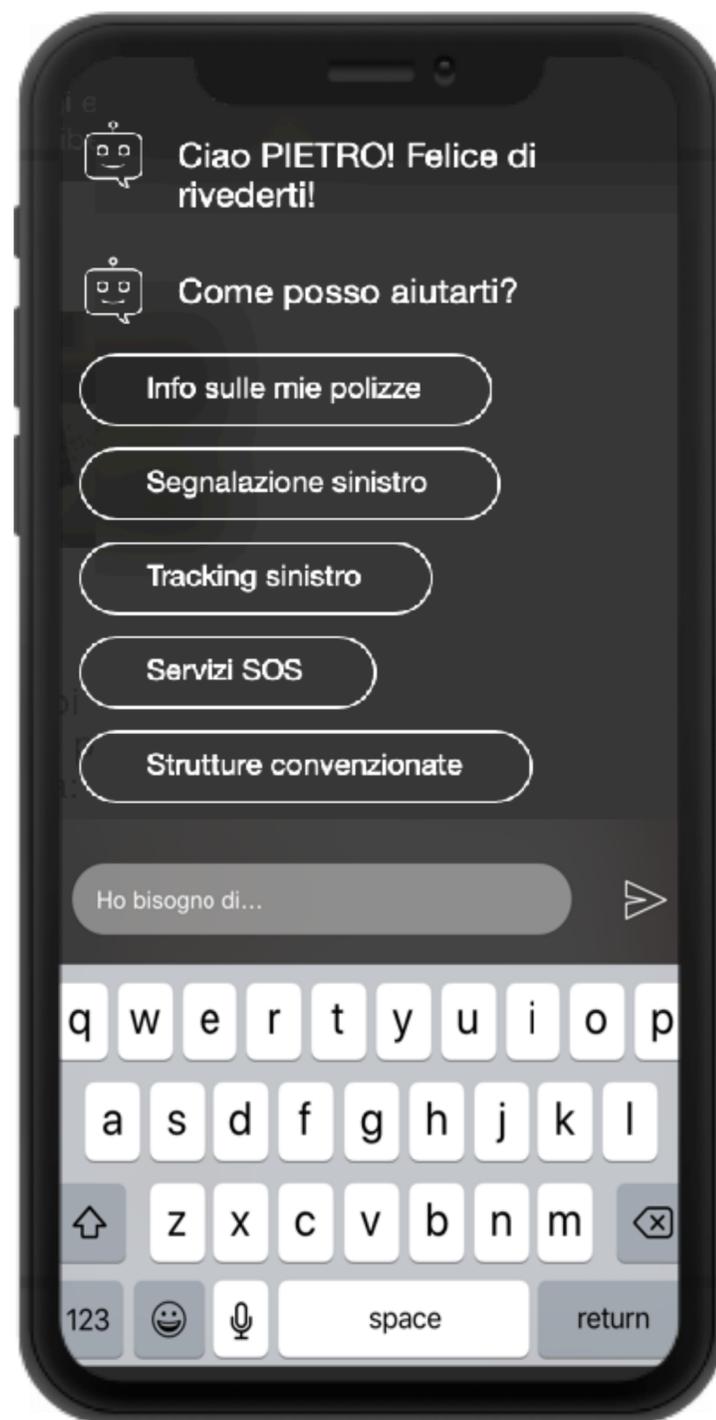
GENERALI

PARTNER DI VITA DELLE PERSONE

VOGLIAMO ESSERE **PARTNER DI VITA DELLE PERSONE**, OFFRENDO LA MIGLIOR **CUSTOMER EXPERIENCE** ATTRAVERSO LA MIGLIOR CONSULENZA, TUTTI I CANALI DI RELAZIONE, PREVENZIONE E PROTEZIONE CON PIÙ SERVIZI E TECNOLOGIA.

GENERALI È **LEADER** DEL MERCATO **ASSICURATIVO** RETAIL E IL **BRAND ASSICURATIVO PIÙ RICONOSCIUTO IN ITALIA**, CON OLTRE **10 MILIONI DI CLIENTI** E IL PIÙ AMPIO E DIVERSIFICATO NETWORK DISTRIBUTIVO NEL PAESE: **4.129 PUNTI VENDITA** DI CUI **1.300** AGENZIE E OLTRE **2.300 AGENTI** IN TUTTA ITALIA.





LEO È L'ASSISTENTE VIRTUALE DI **GENERALI ITALIA**. È STATO LANCIATO NEL **2019** E GESTISCE CIRCA **30.000** INTERAZIONI AL MESE SU SITO **GENERALI.IT**, APP **MYGENERALI***, **WHATSAPP** E A BREVE ANCHE TRAMITE **CANALE VOCALE**

IL SUO SISTEMA NERVOSO CENTRALE È COSTITUITO DALLA TECNOLOGIA «**CONVY AI**» (SVILUPPATA DA EXPERT SYSTEM IN PARTNERSHIP CON EUDATA) BASATA SULL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE «**COGITO**», CHE ATTRAVERSO LA COMPrensIONE DEL LINGUAGGIO NATURALE RISPONDE **AUTOMATICAMENTE** ALLE RICHIESTE DI **ASSISTENZA** E INFORMAZIONI DA PARTE DEI CLIENTI

È IN GRADO DI RICONOSCERE CIRCA IL **90% DEGLI INTENTI** CON UNA **SEMANTIC CONFIDENCE** DELL'86-100%

LEO RISPONDE IN **TEMPO REALE 24/7**

* ATTUALMENTE IN RILASCIO





Accedi

Inserisci le tue credenziali

 Nome utente

 Password

Ricordami

Accedi

[Credenziali dimenticate?](#)

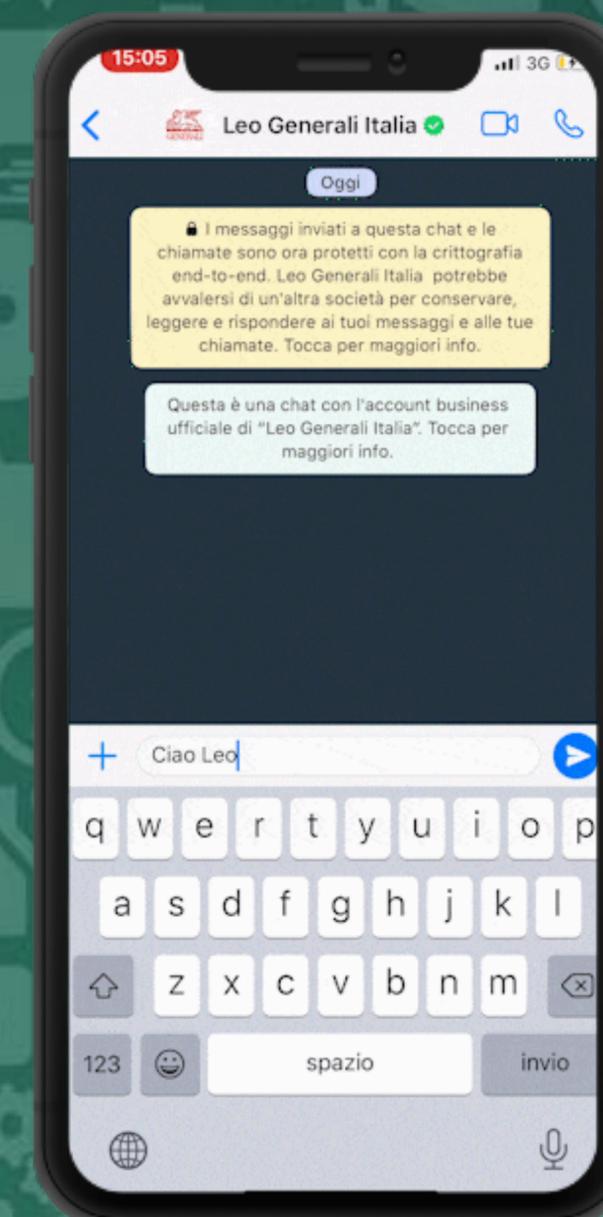
VOGLIAMO ANDARE **DOVE SONO I NOSTRI CLIENTI** E NON OBBLIGARLI AD ANDARE DOVE DICIAMO NOI

LEO HA UNA **PERSONALITÀ BEN PRECISA**, MA PROPRIO COME OGNUNO DI NOI UTILIZZA **ARGOMENTI E MODI SPECIFICI** DEL **CONTESTO** DOVE SI TROVA

SITO PUBBLICO > SUPPORTO LOGIN E REGISTRAZIONE

AREA CLIENTI > SUPPORTO FAI DA TE

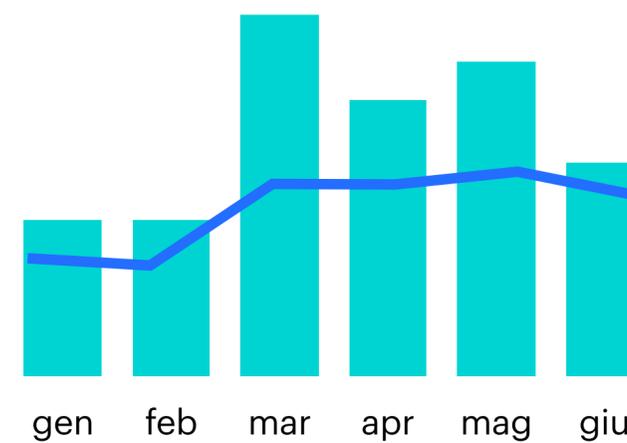
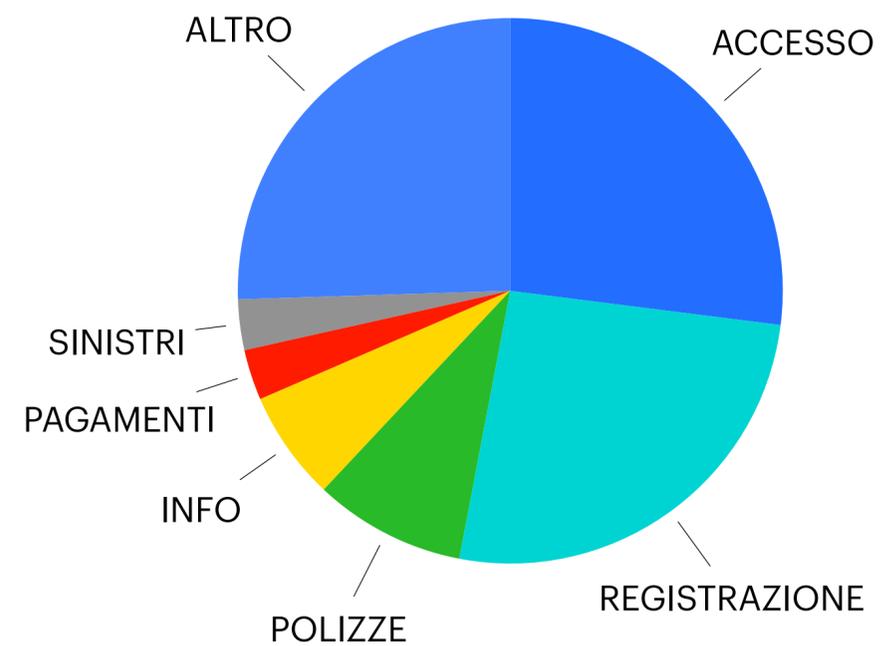
WHATSAPP > APERTURA SINISTRI E RIMBORSI MEDICI



100%
"HUMAN
TOUCH"
UN BOT CON PERSONALITÀ



DATI



7,6
C-SAT

30.000
INTERAZIONI
MESE

PROSSIMI PASSI

- ◆ ESTENSIONE SERVIZIO WHATSAPP
- ◆ INTEGRAZIONE COMPUTER VISION
- ◆ FAST QUOTING
- ◆ APERTURA CANALE VOCALE
- ◆ IVR COGNITIVO
- ◆ EVOLUTIVE SERVIZIO

